На правах рукописи

Семёнов Максим Юрьевич

Информационные услуги в системе общего образования

Специальность: 22.00.04 –
Социальная структура, социальные институты и процессы

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук

Екатеринбург – 2018

Работа выполнена в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Тюменский государственный университет» на кафедре общей и экономической социологии.

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Акулич Мария Михайловна

Официальные оппоненты: Засыпкин Владислав Павлович
доктор социологических наук, доцент,
Бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский государственный педагогический университет», первый проректор

Банных Галина Алексеевна,
кандидат социологических наук, доцент,
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»,
доцент кафедры теории, методологии и правого обеспечения государственного и муниципального управления

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук, г. Москва

Защита состоится «23» октября 2018 года в 12 часов 00 минут на заседании диссертационного совета Д 212.285.17 на базе ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» по адресу: 620000, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 51, зал заседаний диссертационных советов, комн. 248.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», http://lib.urfu.ru/mod/data/view.php?d=51&rid=280135

Автореферат разослан «__»______________2018 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
доктор социологических наук, доцент Антонова Наталья Леонидовна

I. Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования. Образование как один из основных элементов социальной структуры подвержено постоянному влиянию внешних факторов, детерминирующих различные изменения. Одним из таких факторов является научно-технический прогресс, развитие компьютерных технологий, возможность обеспечения доступности Интернета для каждого отдельного индивида. В настоящее время практически каждый человек в ходе своей повседневности взаимодействует с информационно-коммуникационными технологиями, посредством которых решаются как рабочие, так и личные задачи, происходит получение и обмен информацией, реализуется межиндивидуальная компьютерно-опосредованная коммуникация.

Информатизация образования как явление находится в фокусе современных социологических и педагогических исследований, посвященных анализу проблем создания и внедрения технологических инноваций в процесс обучения на различных уровнях системы образования, оценке реальных и возможных негативных и позитивных последствий. Система общего образования, особенно три школьных образовательных уровня (начальное, основное общее, среднее общее) в наибольшей степени подвержены изменениям, связанным с внедрением различного рода технологических новшеств в образовательный процесс.

Заметным нововведением в последние годы в системе общего образования являются первоочередные государственные и муниципальные услуги в сфере образования, предоставляемые в электронном виде. Появляются новые возможности получения государственных и муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе и в общем образовании. Подобного рода услуги в первую очередь направлены на обеспечение информацией об образовательном процессе его основных участников (учащихся, родителей, учителей) посредством официальных информационных ресурсов (сайт общеобразовательного учреждения, система электронного журнала и дневника и др.). Возникла ситуация, при которой основные субъекты образовательного процесса в школе получили дополнительные каналы удовлетворения своих информационных потребностей об образовательном процессе. Главное противоречие внедрения подобного рода услуг заключается в том, что их основным и единственным заказчиком являются органы управления образованием, определяющие спектр и информационную наполняемость, а не конечные потребители (учащиеся, родители, учителя).

На основании общих потребностей основных участников образовательного процесса в информации, которую можно получить посредством информационных услуг в системе общего образования, особую актуальность приобретает проблема

выбора, внедрения эффективных информационных ресурсов и систем, благодаря которым это становится возможным. В течение долгого времени существовали иные способы получения информации об успеваемости ученика, домашних заданиях, информационных объявлениях, которые были встроены в школьный образовательный процесс, а также повседневную жизнь школьного учителя. Важным является адекватное внедрение и реализация новых информационных продуктов, что, в противном случае, может стать причиной дополнительной нагрузки учителей. В этом заключается одно из противоречий между привычными (устоявшимися) и новыми формами взаимодействия и информационного обмена учителей, учащихся, родителей.

В России наблюдаются достаточно высокие темпы модернизации общеобразовательных учреждений. Эффективная реализация информационных услуг в системе общего образования не может быть осуществлена без полноценного комплекса информационно-технического усовершенствования образовательных организаций. Необходимо не просто формальное наличие компьютерной техники и возможности выхода в Интернет на рабочем месте каждого отдельного учителя, но сами технические устройства должны соответствовать современности, быть актуальными. То же самое касается и скорости Интернет-соединения, которое на данный момент далеко не идеально в территориально отдаленных регионах Российской Федерации. Таким образом, приобретает актуальность изучение процесса модернизации общего образования с позиции возможности предоставления первоочередных государственных и муниципальных услуг в электронной форме, предполагающее комплексный анализ материально-технического состояния общеобразовательных организаций.

Также актуальной проблемой является осуществление полноценного теоретического анализа, раскрывающего сущность и специфику информационных услуг в системе общего образования. До настоящего времени недостаточно разработана методология изучения качества предоставления информационных услуг в школе. Анализ особенностей информационных услуг в системе общего образования, выявление факторов и противоречий в процессе взаимодействия основных субъектов общего образования при предоставлении, получении и реализации подобных услуг позволит глубже разобраться в возможностях дальнейшего развития этого механизма удовлетворения потребности в информации среди основных участников процесса обучения.

Социологический анализ информационных услуг в системе общего образования включает рассмотрение следующих противоречий:

– между органами управления образованием как реальным заказчиком информационных услуг, определяющим их спектр и информационную

наполняемость, и учащимися, родителями, учителями, которые являются их непосредственными получателями;

– между привычными способами взаимодействия учителей, учащихся и их родителей в образовательном процессе и новыми формами этого взаимодействия;

– между реально существующими и необходимыми материально-техническими условиями для реализации информационных услуг, предоставляемых в электронной форме в общеобразовательных учреждениях;

– между необходимым и реальным объёмом информационных потребностей основных участников образовательного процесса, которые они могут удовлетворить через использование информационных услуг.

Степень разработанности темы исследования. Анализируя степень изученности рассматриваемой темы, можно выделить несколько направлений исследования.

Анализом образования в рамках определенного социального института осуществлялся такими представителями зарубежной социологии как П. Бурдье, М. Вебер, Э. Дюркгейм, Г Спенсер. Ими были рассмотрены отдельные элементы института образования, а также его социальная роль.

Среди представителей российской социологии изучением различных аспектов системы образования занимались Б.Ю. Берзин, Ю.Р. Вишневский, В.П. Засыпкин, Г.Е. Зборовский, Г.А. Ключарев, Д.Л. Константиновский, А.Ж. Кусжанова, А.В. Меренков, Е.В. Прямикова, Е.Э. Смирнова, А.А. Терентьев, Г.А. Чередниченко, Г.Ф. Шафранов-Куцев, Е.А. Шуклина и другие российские ученые.

Исследование услуг в сфере образования, реализуемых в современном российском образовании в контексте их специфических характеристик, осуществлено в работах С.В. Абдуллиной, М.М. Акулич, О.В. Алешкиной, В.М. Ананишнева, Е. Головчанской, А.С. Запесоцкого, С.В. Калининой, В.Н. Пугача, С.И. Солонина, О.Н. Смолина, С. Чеботковой, Т.А. Хагурова и др.

Анализ качества услуг в сфере образования дан в работах Г.Н. Гайдуковой, Е.Н. Елисеевой, В.Ф. Покасова, М.М. Поташника, А.А. Русановой и других российских исследователей.

Содержание информационных услуг в общем образовании раскрывается в работах Т.А. Букреевой, С.В. Булановой, И.А. Гаврилина, В.Н. Гурова, Т.Е. Зерчаниновой, Н.А. Иванцовой, А.И. Калининой, И.Н. Мовчан, Е.А. Первушкиной, Л.А. Плешковой, Т.Н. Сорокиной, Е.А. Сутягиной, В.С. Хусаиновой, Е.В. Якушина и др.

Анализ процесса информатизации системы образования, а также его последствий, представлен в работах таких авторов, как Г.И. Абдрахманова, Д.В.

Адамчук, А.Г. Асмолов, Г.А. Банных, Г.М. Водопьян, Л.И. Долинер, В.В. Зиновьев, А.Д. Король, В.А. Луков, А.В. Молокова, И.А. Розина, А.Л. Семенов, В.С. Собкин, А.Ю. Уваров и других.

Таким образом, можно констатировать наличие значительного количества работ, посвященных вопросам изучения социального института образования, его трансформационных процессов. Тем не менее работ, посвященных изучению информационных услуг в системе общего образования, недостаточно, требуется предметное и целенаправленное их исследование. Фактически не изученным в социологии остается вопрос об особенностях и противоречиях взаимодействия основных субъектов учебного процесса (учащихся, родителей и учителей) при получении и реализации информационных услуг. Исходя из этого, определяется проблематика данного диссертационного исследования.

Объект исследования – информационные услуги.

Предмет исследования – использование информационных услуг в системе общего образования.

Цель диссертационного исследования – изучить особенности использования информационных услуг основными субъектами образовательного процесса в общем образовании.

Поставленная в работе цель достигалась решением следующих **задач:**

1) раскрыть сущность и содержание информационных услуг в системе общего образования;

2) рассмотреть основные факторы формирования ориентаций и установок на использование информационных услуг основными субъектами образовательного процесса;

3) выявить особенности среды реализации и использования информационных услуг в современном общем образовании основными участниками процесса обучения;

4) проанализировать уровень готовности основных субъектов образовательного процесса к использованию информационных услуг.

Методологической и теоретической базой исследования послужили фундаментальные концепции классиков социологии и труды современных ученых. Отдельно были проанализированы нормативно-правовые акты и федеральные программы в области образования, а также данные Росстата РФ, имеющие отношение к теме исследования.

В ходе анализа информационных услуг в системе общего образования автором был сделан упор на теорию коммуникации Г. Лассуэла, М. Маклюэна, Д. Маккуэйла при рассмотрении информационных услуг как фактора перехода от непосредственного к опосредованному типу социального взаимодействия.

При теоретическом рассмотрении информационных услуг применена теория инновации И. Шумпетера, её дополнения, внесённые Б.Твиссом и Н.И. Лапиным, а также теория социального взаимодействия П.А. Сорокина (анализ особенностей социального взаимодействия участников образовательного процесса при реализации информационных услуг; рассмотрение информационных услуг с точки зрения проводников социального взаимодействия в образовательном процессе).

Для достижения цели исследования и решения поставленных задач были использованы системный подход и структурно-функциональный анализ (рассмотрение факторов создания, получения и реализации информационных услуг в системе общего образования). Применены общенаучные методы познания, такие как – анализ, синтез, индукция, дедукция, а также опросные методы при проведении конкретно-эмпирических исследований – анкетирование, глубинные интервью, фокус – групповые интервью.

Эмпирическую базу исследования составили материалы социологических исследований, проведенных автором и при его участии, которые направлены на изучение особенностей реализации информационных услуг в учреждениях, осуществляющих образовательные программы начального, основного и среднего (полного) образования. Ими являются:

1. Анкетирование, проведенное в рамках исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Тюменской области (география проведения – Тюменская область без автономных округов; объём выборки – 1161 потребитель информационных услуг в системе общего образования, включая 1022 родителя (законных представителя) учащихся общеобразовательных учреждениях, 132 старшеклассника; тип выборки – случайная, гнездовая; срок проведения – 2013г.; анкетный опрос экспертов – директоров и завучей общеобразовательных учреждений Тюменской области, объём выборки – 44 человека);

2. Глубинные интервью с получателями информационной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», проведенных в рамках исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Тюменской области (география проведения – г. Тюмень; объём выборки – 35 родителей учащихся 3-4 классов; проведено в 2013 г.);

3. Анкетирование учителей общеобразовательных учреждений, проведённое в рамках проекта «Качество жизни учителей Тюменской области» (география исследования – Тюменская область без автономных округов; объём выборки – 910

человек; проведено в 2015 г.; тип выборки – серийная, гнездовая с пропорциональным размещением по полу, возрасту, стажу работы);

4. Фокус-группы (2015 г.), проведенные автором среди учителей общеобразовательных учреждений Тюменской области в рамках проекта «Качество жизни учителей Тюменской области» (38 человек);

5. Анкетирование учителей общеобразовательных учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа (объём выборки – 680 респондентов; тип выборки – квотная с репрезентацией по полу, стажу педагогической работы и размеру населённых пунктов; проведено в 2016г.);

6. Фокус-группы (2016 г.), проведенные при участии автора среди учителей общеобразовательных учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа в рамках проекта «Социально-профессиональный портрет учительства Ямало-Ненецкого автономного округа» (всего – 33 человека);

7. Анкетирование учащихся старших классов, проведенное в рамках государственного задания Минобрнауки РФ «Формирование конкурентоориентированности и конкурентоспособности молодёжи в российском обществе в контексте современной социокультурной динамики» (география исследования – Тюменская область без автономных округов; объём выборки – 1087 человек; тип выборки – случайная, гнездовая; проведено в 2017 г.).

В работе осуществлен вторичный анализ исследований, связанных с изучением различных аспектов российского образования, проведенных такими учреждениями, как Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ), Федеральный научно-исследовательский социологический центр российской академии наук (ФНИСЦ РАН), Институт образования НИУ ВШЭ.

Первичные данные обработаны с помощью программы SPSS 21.0.

Полученные в ходе работы над диссертацией результаты характеризуются наличием **научной новизны**:

– дано определение «информационная услуга» в общем образовании, которое понимается как деятельность общеобразовательной организации, ориентированная на опосредованное (компьютерно-опосредованное) обеспечение учащихся, их родителей и учителей информацией о ходе образовательного процесса посредством информационно-коммуникационных технологий;

– исследован переход от непосредственного к опосредованному (компьютерно-опосредованному) взаимодействию основных субъектов образовательного процесса в системе общего образования на основе анализа положительных и отрицательных эффектов внедрения информационных услуг;

– представлена авторская систематизация положительных и отрицательных эффектов внедрения и использования информационных услуг

основными участниками образовательного процесса в системе общего образования;

– показано, что главное противоречие внедрения и использования информационных услуг в системе общего образования связано тем, что основным и единственным заказчиком, определяющим их спектр и информационную наполняемость, является государство в лице местных органов управления образованием. Это ведет к тому, что основные потребители (учащиеся, родителей, учителя) информационных услуг сталкиваются с проблемами при их использовании;

– определены основные факторы, влияющие на формирование ориентаций и установок основных субъектов образовательного процесса на использование информационных услуг в системе общего образования: компьютеризация общеобразовательных организаций, доступность высокоскоростного Интернет-соединения, уровень компьютерной грамотности, наличие специализированного программного обеспечения (внешние факторы); потребность во взаимодействии основных участников образовательного процесса и оптимизации информации об обучении учащихся (внутренние факторы);

– на материалах эмпирических исследований разработаны конкретные рекомендации по совершенствованию реализации информационных услуг в общем образовании и устранению основных проблем.

Научные результаты диссертационного исследования, выносимые автором на защиту:

– определено, что «информационные услуги» в системе общего образования являются фактором перехода от непосредственного к опосредованному типу социального взаимодействия основных участников образовательного процесса, в основе которого – обеспечение учащихся, их родителей, учителей информацией о ходе учебного процесса посредством информационно-коммуникационных технологий;

– выявлены положительные эффекты внедрения и использования информационных услуг при взаимодействии основных участников образовательного процесса: снижение конфликтных ситуаций, расширение круга информируемых, уменьшение временных затрат на получение услуги, возможность постоянного информационного обмена, развитие компьютерной грамотности, увеличение разнообразия и достоверности информации (положительные эффекты); отрицательные: снижение установок на непосредственное взаимодействие субъектов образовательного процесса, принятие в качестве нормы формальный характер общения, сложность

эмоционального включения при решении возникающих проблем, зависимость общения от внешних условий получения информационной услуги;

– доказано на материалах эмпирических исследований, что потребность родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций в информации о педагогических рекомендациях по работе с детьми не удовлетворяется при использовании современных форм их получения от учителей;

– показано, что основными причинами невозможности обеспечения родителей востребованными методико-педагогическими рекомендациями посредством информационных услуг являются: высокий уровень загруженности школьных педагогов (64% учителей имеют поурочную нагрузку более 21 часа в неделю (от 21 до 30 часов – 50%; свыше 30 часов – 14%); недостаточная сформированность ориентаций и установок школьных педагогов на использование информационно-коммуникационных технологий как инструмента сетевого взаимодействия с учащимися и их родителями (только 11% учителей использует ИКТ для сетевого взаимодействия); время, затрачиваемое на самообразование, влияет на уровень использования информационных технологий в образовательном процессе (среди учителей, уделяющих самообразованию не более 4 часов в неделю, 9% используют ИКТ для сетевого взаимодействия, от 5 до 8 часов – 13%, от 9 до 12 часов – 21%);

– выявлены различия во мнениях родителей (законных представителей) как получателей информационных услуг о степени безопасности и конфиденциальности электронной формы передачи информации: считают достаточной в возрастной группе до 44 лет – 75% респондентов, в группе от 45 до 54 лет – 67%, от 55 до 65 лет – 62%;

– показано, что большинство учителей постоянно сталкиваются с разными проблемами при работе с программным обеспечением, посредством которого реализуются информационные услуги в общем образовании. Доля школьных педагогов, отрицательно оценивающих ресурс, используемый в настоящее время при реализации электронного журнала и дневника, составила 77%;

– разработаны рекомендации по совершенствованию процесса реализации информационных услуг в системе общего образования, направленные на создание оптимальной системы выявления и реализации потребностей всех участников образовательного процесса в конкретной информации, получаемой с помощью современных коммуникационных технологий.

Теоретическая и научно-практическая значимость работы заключается в выявлении положительных и отрицательных эффектов внедрения и использования информационных услуг в системе общего образования при

взаимодействии основных участников образовательного процесса; анализе перехода от непосредственного к опосредованному (компьютерно-опосредованному) взаимодействию субъектов образовательного процесса в общем образовании. Результаты исследования могут быть использованы для повышения эффективности и качества предоставления информационных услуг всем субъектам образовательного процесса.

Материалы исследования могут быть включены в вузовские курсы: «Социология образования», «Социология инноваций», «Социология коммуникации».

Достоверность результатов, полученных в ходе диссертационного исследования, подтверждается обоснованностью методологических и теоретических положений, а также использованием методов и процедур сбора, обработки и анализа данных, релевантных поставленным целям и задачам.

Соответствие темы диссертации требованиям Паспорта специальностей ВАК. Диссертационная работа выполнена в рамках специальности 22.00.04: «Социальная структура, социальные институты и процессы» Паспорта специальностей научных работников ВАК Министерства образования и науки РФ (социологические науки). Тема соответствует пункту 11: «Социальная динамика и адаптация отдельных групп и слоёв в трансформирующемся обществе»; п. 26: «Социальные функции системы образования; функциональность и дисфункциональность профессионального образования. Рынок труда и профессиональное образование».

Апробация результатов исследования. Диссертация выполнена на кафедре общей и экономической социологии ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет». Основные положения диссертации изложены в выступлениях соискателя на международных, всероссийских, региональных конференциях: Международная конференция «Актуальные проблемы социологии молодежи, культуры, образования и управления» (УРФУ, Екатеринбург, 2014); Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Актуальные проблемы социологии культуры, образования, молодежи и управления» (УРФУ, Екатеринбург, 2016); Международная конференция «Культура, личность, общество в современных условиях: методология, опыт эмпирического исследования» (УРФУ, Екатеринбург, 2018); IV Тюменский социологический Форум «Социальные вызовы и ограничения новой индустриализации в регионах России» (ТюмГУ, Тюмень, 2015); XIII Международная конференция «Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития» (ЛГУ им. А.С. Пушкина, Санкт-Петербург, 2015) (всего – 10), отражены в публикациях, в том числе, в рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК (всего – 4). Выводы и

предложения, сформулированные в диссертационном исследовании, обсуждены на заседании кафедры[1].

Структура диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, объединяющих четыре параграфа, заключения, библиографического списка, включающего 209 наименований. Объём диссертации составляет 154 страницы.

II. Основное содержание диссертации

Во **«Введении»** обосновывается актуальность, отмечается степень научной разработанности проблемы исследования, формулируются цели, задачи, определяется объект, предмет исследования, излагается теоретико-методологическая основа исследования, выделяется эмпирическая база диссертационной работы, ее научная новизна, положения, выносимые на защиту, а также обосновывается практическая значимость работы и апробация полученных результатов.

В первой главе «**Теоретико-методологический анализ использования информационных услуг в системе взаимодействия субъектов образовательного процесса**», состоящей из двух параграфов, рассматриваются следующие вопросы:

- прослеживаются подходы к исследованию понятий «услуга», «образовательная услуга», «информационная услуга», «информационная услуга в общем образовании»;
- определяется специфика социологического анализа информационных услуг в системе образования, анализируются положительные и отрицательные эффекты внедрения и использования информационных услуг при взаимодействии основных субъектов образовательного процесса;
- исследуются особенности формирования ориентаций и установок участников образовательного процесса на использование информационных услуг;
- анализируются внешние и внутренние факторы, определяющие этот процесс.

В параграфе 1.1. «**Информационные услуги как фактор изменения системы взаимодействия субъектов образовательного процесса**» рассмотрены информационные услуги в системе общего образования с позиции их влияния на реализацию компьютерно-опосредованного взаимодействия основных участников образовательного процесса.

В процессе анализа информационных услуг в системе общего образования автор диссертационного исследования приходит к выводу, что их рассмотрение

---

[1] Диссертационное исследование выполнено в рамках государственного задания Минобрнауки России «Формирование конкурентоориентированности и конкурентоспособности молодёжи в российском обществе в контексте современной социокультурной динамики» проект № 28.2941.2017/4.6.

возможно с позиции нескольких теоретических концепций. Во-первых, с позиции теории коммуникации. В данном случае внедрение информационных услуг является фактором перехода от непосредственного к опосредованному типу коммуникации между участниками образовательного процесса. Его основные субъекты получают возможность перехода к новым формам социального взаимодействия, основанного на компьютерно-опосредованной коммуникации (введении новых проводников социального взаимодействия). Во-вторых, с позиции теории инновации, что предполагает рассмотрение внедрения информационных услуг в образовательный процесс как результат информатизации и компьютеризации образовательной системы.

Автором выделены основные противоречия информационных услуг в системе общего образования. Отмечено общее противоречие как в образовательных, так и информационных услугах в общем образовании, которое состоит в том, что реальный заказчик и фактический получатель не являются идентичными субъектами. Основным заказчиком информационных услуг в системе общего образования выступают органы управления образованием, определяющие их спектр и информационную наполняемость, а не учащиеся, родители и учителя как основные субъекты образовательного процесса, оказавшиеся в ситуации, когда им, помимо их воли, предоставили возможности удовлетворения определенных информационных потребностей о ходе учебного процесса через информационно-коммуникационные технологии. Получив подобную возможность, они начали её оценивать, предъявлять собственные требования к организации процесса предоставления информационных услуг, а также их качеству.

Используя модель линейной коммуникации, разработанную Г. Лассуэлом, автор представляет собственную схему коммуникации участников образовательного процесса в общем образовании, которая имеет свои специфические особенности в рамках информационного пространства общеобразовательной организации. Среди особенностей коммуникации участников образовательного процесса в школе выделены следующие аспекты:

- во-первых, участники образовательного процесса могут являться как субъектами, так и объектами коммуникации.

- во-вторых, сами получатели информации имеют право и возможности затребовать необходимую им информацию, прямо или косвенно связанную с образовательным процессом.

- в-третьих, в зависимости от субъекта коммуникации существуют различия в использования опосредованных каналов коммуникации.

Диссертант анализирует изменения, возникающие при переходе от непосредственной к опосредованной (компьютерно-опосредованной)

коммуникации основных участников образовательного процесса. Выделены два типа изменений: изменения как таковые (общие, частные); полученные эффекты (позитивные, негативные). Данные критерии дифференциации взаимосвязаны между собой и могут отражать одно и то же изменение с разных позиций.

Изменения общего типа связаны с характером взаимодействия участников образовательного процесса. Изменения частного типа можно выделить по отношению к каждой группе его участников из-за введения информационно-коммуникационных технологий в процесс обучения. Позитивные эффекты обеспечивают повышение качества образования, интенсифицируют связи между субъектами процесса обучения. Негативные эффекты снижают эффективность использования информационных технологий.

Среди положительных эффектов внедрения информационных услуг в систему общего образования отмечены следующие:

- снижение конфликтных ситуаций при взаимодействии участников образовательного процесса (устранение невербальных символов общения, деловой стиль);
- расширение круга информируемых субъектов;
- уменьшение временных затрат на получение информации об образовательном процессе;
- возможность постоянного информационного обмена между его участниками;
- развитие компьютерной грамотности участников образовательного процесса;
- увеличение разнообразия и достоверности информации о процессе обучения, передаваемой с помощью технических средств.

Отрицательные эффекты внедрения информационных услуг выражаются в следующем:

- утверждение установки учителей на постоянное использование опосредованных способов взаимодействия;
- формальный (не эмоциональный) характер общения при использовании информационно-коммуникационных технологий;
- зависимость вовлеченности участников образовательного процесса в компьютерно-опосредованную коммуникацию от условий реализации информационных услуг;
- ограничение содержания доверительного общения между учащимися и их родителями (снижение потребности в информации об учебе, развитии личности, получаемой при непосредственном взаимодействии).

На основе проведенного анализа автор работы даёт определение информационной услуги в сфере общего образования, которая трактуется как

деятельность образовательной организации, ориентированная на опосредованное обеспечение учащихся, их родителей и учителей информацией, связанной с обучением и воспитанием посредством информационно-коммуникационных технологий.

В параграфе 1.2. «**Особенности формирования ориентаций и установок основных субъектов образовательного процесса на использование информационных услуг в обучении учащихся**» выделены объективные и субъективные факторы, определяющие создание и развитие информационных услуг в системе общего образования, а также влияющие на формирование ориентаций и установок участников процесса обучения на использование информационных услуг.

Процесс развития информационно-коммуникационных технологий, а также реализация федеральной программы модернизации общеобразовательных учреждений в Российской Федерации являются главными внешними факторами внедрения информационных услуг в систему общего образования. Диссертант отмечает, что успешная реализации информационных услуг в общем образовании зависит от сформированных внутри общеобразовательной системы условий предоставления подобного типа услуг. Автором выделены следующие условия:

- компьютерное оснащение рабочих мест учителей в школах;
- соответствие компьютерной техники запросам современности, от чего напрямую зависит адекватная работа оборудования;
- наличие высокоскоростного и бесперебойного Интернет-соединения в общеобразовательных организациях.

Выделены внешние факторы, связанные с постоянным увеличением Интернет - пользователей, а также возрастанием компьютерной грамотности в обществе. Учащиеся общеобразовательных учреждений как потребители информационных услуг в системе общего образования обладают достаточным уровнем компетенций использования информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе. Затруднения с использованием программного обеспечения информационных услуг возникают у родителей (законных представителей) либо у самих учителей, которые являются как объектами получения информации от органов управления, так и субъектами её предоставления, поскольку сами работают с различными информационными системами.

Обязательным условием для предоставления информационных услуг в системе общего образования является разработка специального программного обеспечения, через которое они могут быть воплощены в жизнь. В наше время существует обширный спектр информационных платформ для предоставления

информационных услуг. Этот факт отмечен в роли фактора внедрения подобного типа услуг в образовательный процесс.

Диссертант показывает, что синергия общих интересов власти, системы образования, института семьи, а также современный уровень развития информационно-коммуникационных технологий определяют ориентации и установки на их использование у основных участников образовательного процесса (учителей, учащихся, родителей).

Среди внутренних факторов внедрения информационных услуг выделена потребность в обеспечении современной коммуникации участников образовательного процесса. Эффективный учебный процесс невозможен без постоянного контакта учителей с учениками, учителей с родителями учащихся, учеников и их родителей. Информационные услуги представляют собой дополнительный способ коммуникации и информационного обмена между различными группами субъектов образовательного процесса.

У учителей существует потребность в экономии и четкой структуризации рабочего времени, преодолении «бумажной загруженности». Информационные системы позволяют уменьшить количество затрачиваемого времени на составление отчётов и мониторинга успеваемости как отдельного ученика, так и класса в целом.

Отдельное место во втором параграфе первой главы посвящено рассмотрению противоречий и проблем, связанных с реализацией информационных услуг в системе общего образования. Диссертант уделяет внимание проблемам формального отношения к модернизации материально-технической базы общеобразовательных учреждений; наличию быстрого Интернета за пределами больших городов; выбору неэффективного и неподходящего программного обеспечения для реализации информационных услуг; готовности учителей давать рекомендации каждому родителю по проблемам обучения и воспитания ребенка в процессе компьютерно-опосредованной коммуникации.

Во второй главе **«Анализ использования информационных услуг в процессе взаимодействия субъектов образовательной деятельности»** на материалах эмпирических исследований проанализирована внешняя среда использования информационных услуг в современном общем образовании. Рассматривается уровень готовности основных субъектов образовательного процесса к использованию информационных услуг в общем образовании.

В параграфе 2.1. «**Характеристика среды использования информационных услуг в современном общем образовании»** диссертант рассматривает проблемы создания условий для использования информационных

услуг в системе общего образования основными участниками образовательного процесса.

На основе данных анкетного опроса учителей общеобразовательных учреждений Тюменской области и Ямало-Ненецкого автономного округа было рассмотрено качество модернизации общеобразовательных учреждений с позиции возможности реализации информационных услуг. По результатам опроса в Тюменской области рабочие места педагогов оснащены компьютерами у 81% респондентов, в Ямало-Ненецком автономном округе – у 90%. Обеспечение учительского коллектива компьютерной техникой необходимо для их участия в оказании информационных услуг ученикам и их родителям в электронном виде.

Вместе с наличием современной компьютерной техники для успешной реализации информационных услуг в сфере общего образования необходима возможность выхода в Интернет для учителей с их рабочих мест. По результатам анкетного опроса учителей выяснено, что далеко не каждый педагог имеет рабочее место с обеспеченным доступом в Интернет. Данные свидетельствуют о том, что только 69% учителей в Тюменской области и 77% в Ямало-Ненецком автономном округе обеспечены возможностью выхода в Интернет на своих рабочих местах. При этом на территории Тюменской области зафиксирована взаимосвязь между обеспеченностью выходом в Интернет и местом проживания респондента.

Для использования информационных услуг учителями недостаточно только оснащенности общеобразовательных организаций современными компьютерами и качественным Интернет-соединением. По результатам опроса отмечено, что учителя используют личные гаджеты для выполнения своей повседневной работы, в том числе, и для реализации сетевого взаимодействия со своими коллегами, учащимися и их родителями, а также для работы в электронном журнале.

Важным при развитии системы информационных услуг является выбор наиболее оптимального и эффективного программного обеспечения, посредством которого эти услуги предоставляются. В связи с этим педагоги в Ямало-Ненецком автономном округе выразили своё отношение к ресурсу «Сетевой город. Образование». Результаты исследования свидетельствуют о том, что положительно его охарактеризовали только 34% опрошенных. Доля учителей Тюменской области (без автономных округов), положительно оценивших ресурс, через который предоставляется услуга, составила лишь 22%, а тех, кто выразил негативное отношение – 77%. Причина этого заключается в переходе от прежнего программного обеспечения к новому, которое многих не устраивает.

В параграфе 2.2. «**Уровень готовности основных субъектов образовательного процесса к использованию информационных услуг**»

рассмотрены различные характеристики основных участников образовательного процесса, влияющие на их установку, связанную с использованием информационных услуг.

Была выявлена потребность участников образовательного процесса в экономии времени, затрачиваемого на получение информации о ходе образовательного процесса. Результаты глубинных интервью с родителями учащихся свидетельствуют о том, что система электронного дневника позволяет им экономить своё время для удовлетворения потребности в сведениях об успеваемости, проблемах, возникающих в учебе.

Выявлены противоречия между положительными и отрицательными эффектами внедрения информационных услуг. С одной стороны, у родителей школьников сокращается время передачи и получения информации, сам процесс становится удобнее. С другой стороны, это приводит к возрастанию формализма в общении между родителями и учителями, родителями и детьми. Внедрение информационных технологий в образовательный процесс усиливает переход от непосредственного к опосредованному взаимодействию при решении проблем, возникающих в обучении и воспитании учащихся, что часто негативно сказывается на развитии их чувственно-эмоциональной сферы.

Данные анкетного опроса родителей свидетельствуют о том, что в среднем 75% респондентов в возрасте до 45 лет считают электронную форму предоставления информации об образовательном процессе более конфиденциальной и безопасной, чем традиционная форма. Однако в старшей группе от 45 до 54 лет этот показатель равен 67%, а в группе от 55 до 64 лет – 62%.

Выявлена взаимосвязь между уровнем образования родителя (законных представителей) ребенка и его уверенностью в том, что получение услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» в электронной форме конфиденциальнее и безопаснее, чем в традиционной форме. Так, доля согласных с этим респондентов с высшим образованием равняется 70%, со средним профессиональным – 75%, с начальным профессиональным – 82%, средним общим – 83%.

Исследование среди учителей выявило, что в процессе профессионального саморазвития у них растёт понимание необходимости активного использования информационных технологий в процессе взаимодействия с другими участниками образовательного процесса. Среди учителей, уделяющих своему самообразованию менее 4 часов в неделю, доля тех, кто использует ИКТ для сетевого взаимодействия, составила 9%; в группе тех, кто затрачивает на самообразование от 5 до 8 часов – 13%, от 9 до 12 часов в неделю – 21%. Таким

образом, автором сделан вывод о важности постоянного самообразования учителей для расширения форм работы с информационно-коммуникационными технологиями в образовательном процессе.

В **заключении** диссертации сделаны выводы по целям и задачам проведенного исследования, представлен перечень рекомендаций, направленных на развитие системы предоставления информационных услуг в системе общего образования, обозначены перспективы дальнейшего изучения темы диссертационного исследования.

Материалы диссертации полно представлены в 14 работах, опубликованных соискателем (общий объём публикаций 6,8 п.л., авторский вклад 4,15 п.л.), в том числе 4 из перечня ВАК.

Статьи, опубликованные в рецензируемых научных журналах и изданиях, определенных ВАК:

1. Батырева М.В., Семёнов М.Ю. К вопросу об эффективности профориентационной работы в современной общеобразовательной школе. // Вестник Тюменского государственного университета. – 2014. – №8. – С.50-56. – 0,5 п.л./0,25 п.л.

2. Семёнов М.Ю. Роль государственных и муниципальных услуг в реализации функций образования. // Вестник экономики, права и социологии. – №1. – 2015. – С. 226-229. – 0,5 п.л.

3. Ефимова Г.З., Семёнов М.Ю. Ключевые барьеры, препятствующие эффективной работе учителя: по материалам социологического исследования. // Теория и практика общественного развития. – 2015. – №20 – С.38-43. – 0,5 п.л./0,25 п.л.

4. Ефимова Г.З., Семёнов М.Ю. Электронные дневники и журналы в школе в оценках учителей. // Информационное общество. – 2017. – №6. – С.54-60. – 0,5 п.л./0,25 п.л.

Монографии:

5. Любимова Е.А., Семёнов М.Ю. Результаты серии фокус-групповых интервью. // Тюменское учительство: работа и качество жизни: монография / Г.Ф. Шафранов-Куцев, Г.З. Ефимова, Е.А. Любимова и др. – Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2015. – С.140-155 – 0,8 п.л./0,4 п.л.

6. Любимова Е.А., Семёнов М.Ю. Учитель в системе образования детей из числа коренных малочисленных народов Севера (по результатам серии фокус-групповых интервью). // Социально-профессиональный портрет учительства Ямало-Ненецкого автономного округа: информационно-аналитический материал по итогам социологического исследования. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета. 2016. – С.132-148 – 0,8 п.л./0,4 п.л.

Другие публикации:

7. Акулич М.М., Батырева М.В., Семёнов М.Ю. Исследование качества предоставления государственных услуг как способ социального контроля власти. // Академический Вестник. – 2013. – №2 (24). – С.84-91. – 0,5 п.л./0,1 п.л.
8. Акулич М.М., Батырева М.В., Семёнов М.Ю. Удовлетворенность населения качеством электронных услуг в сфере образования. // Актуальные проблемы социологии молодежи, культуры, образования и управления. Материалы Всероссийской научно-практической конференции, посвященной памяти профессора Валерия Трофимовича Шапко. Реакционная коллегия: Л.Н. Банникова, Ю.Р. Вишневский (общая редакция), О.И. Ребрин, Л.Н. Боронина; И.И. Шолина. – 2014. – С. 6-10. – 0,5 п.л./0,1 п.л.
9. Семёнов М.Ю. Внедрение отдельных инноваций в сфере образования в Российской Федерации (на примере общеобразовательных учреждений юга Тюменской области). // Актуальные проблемы социологии молодежи, культуры, образования и управления. Материалы Всероссийской научно-практической конференции, посвященной памяти профессора Валерия Трофимовича Шапко. – 2014. – С. 222-226. – 0,4 п.л.
10. Семёнов М.Ю. Формирование мнения о качестве предоставления государственных услуг в сфере общего образования. // Социальные вызовы и ограничения новой индустриализации в регионах России. Материалы IV Тюменского социологического форума. Институт социологии Российской академии наук, Тюменская областная Дума, Правительство Тюменской области, Тюменский государственный университет, Тюменский государственный нефтегазовый университет, Сургутский государственный университет. – 2015. – С. 572-574. – 0,3 п.л.
11. Акулич М.М., Семёнов М.Ю. Роль общеобразовательной системы в формировании конкурентоспособного специалиста. // Образование через всю жизнь: Непрерывное образование в интересах устойчивого развития. Материалы 13-й международной конференции: в 2 частях: Электронный ресурс. – 2015. – С. 377-379. – 0,3 п.л./0,15 п.л.
12. Akulich M.M., Semenov M.Yu. The role of the general education system in developing a competitive specialist. // Lifelong learning Proceedings of 13 International Conference. – 2015. – P. 332-334. – 0,3 п.л./0,15 п.л.
13. Семёнов М.Ю. Изменения в современном российском образовании: причины и следствия. // Актуальные проблемы социологии культуры, образования, молодежи и управления. Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – 2016. – С. 893-899. – 0,5 п.л.
14. Семёнов М.Ю. Последствия внедрения информационных услуг в систему общего образования. // Материалы XXI Международной конференции памяти

проф. Л.Н. Когана. Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, Департамент политологии и социологии, Уральский гуманитарный институт. Редакционная коллегия: Грунт Е. В., Меренков А. В., Антонова Н. Л. – 2018. – С. 630-639. – 0,4 п.л.